

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 23/2014/QĐ-UBND

Tuy Hòa, ngày 05 tháng 8 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về trách nhiệm, cách thức công khai xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh nếu gây khó khăn, phiền hà hoặc chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân được Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ngày 03/12/2004;

Căn cứ Luật Cán bộ, công chức ngày 13/11/2008; Luật Viên chức ngày 15/11/2010 và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật;

Căn cứ Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22/6/2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương; Quyết định số 129/2007/QĐ-TTg ngày 02/8/2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế văn hóa công sở tại các cơ quan hành chính nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 03/2007/QĐ-BNV ngày 26/02/2007 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc ban hành Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức làm việc trong bộ máy chính quyền địa phương;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh và Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 330/TTr-SNV ngày 25/7/2014,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định về trách nhiệm, cách thức công khai xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh nếu gây khó khăn, phiền hà hoặc chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 8 năm 2014.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc Sở Nội vụ, Giám đốc các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Đình Cự

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY ĐỊNH

Về trách nhiệm, cách thức công khai xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh nếu gây khó khăn, phiền hà hoặc chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính

(Ban hành kèm theo Quyết định số 23/2014/QĐ-UBND ngày 05/8/2014 của UBND tỉnh Phú Yên)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định về các hành vi, trách nhiệm và cách thức công khai xin lỗi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh, nếu gây khó khăn, phiền hà hoặc chậm trễ trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông và trong việc giải quyết các TTHC chưa được thực hiện theo cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại các đơn vị trực thuộc các sở, ban, ngành và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.

2. Quy định này không áp dụng đối với các trường hợp vi phạm các quy định tại Điều 3 của Luật Phòng, chống tham nhũng và Điều 13 của Luật Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp nhà nước thuộc cấp tỉnh và cấp huyện.

2. Cán bộ, công chức cấp xã.

Điều 3. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích:

- Tăng cường trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi nhiệm vụ giải quyết TTHC cho các tổ chức, công dân để làm giảm tỷ lệ hồ sơ trễ hẹn xuống mức thấp nhất.

- Tạo một bước tiến mới trong tiến trình cải cách hành chính và thể hiện văn hóa ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong việc xây dựng nền hành chính

công theo hướng hiện đại hóa, chuyên nghiệp và vì dân; tạo mối quan hệ thân thiện giữa các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh với nhân dân.

2. Yêu cầu:

- Việc cán bộ, công chức, viên chức công khai xin lỗi tổ chức, công dân phải được thực hiện kịp thời khi có căn cứ xác định cán bộ, công chức, viên chức đó có hành vi vi phạm Quy định này. Đồng thời, nghiêm cấm các hành vi lợi dụng Quy định này để hạ thấp uy tín của cơ quan hành chính nhà nước và uy tín của cán bộ, công chức, viên chức.

- Việc công khai xin lỗi tổ chức, công dân phải được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định. Cán bộ, công chức, viên chức phải nghiêm túc khắc phục các khuyết điểm đã được công khai xin lỗi tổ chức, công dân.

- Việc công khai xin lỗi tổ chức, công dân được thực hiện bằng thư xin lỗi hoặc cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp xin lỗi bằng lời nói tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương (sau đây gọi là xin lỗi trực tiếp) có sự chứng kiến của lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương.

Chương II **CÁC HÀNH VI PHẢI CÔNG KHAI XIN LỖI** **VÀ TRÁCH NHIỆM XIN LỖI**

Mục 1 **CÁC HÀNH VI PHẢI CÔNG KHAI XIN LỖI**

Điều 4. Đối với công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông

Công chức của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông (sau đây viết tắt là Bộ phận một cửa), có một trong các hành vi dưới đây thì phải công khai xin lỗi tổ chức, công dân:

1. Bị tổ chức, công dân phản ánh về hành vi, thái độ thiếu nhã nhặn khi giao tiếp với tổ chức, công dân; hoặc thờ ơ, thiếu quan tâm tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, công việc cho tổ chức, công dân để tổ chức, công dân phải chờ đợi.

2. Tiếp nhận hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương mình, để bộ phận chuyên môn từ chối xử lý và chuyển lại cho Bộ phận một cửa trả lại hồ sơ cho tổ chức, công dân.

3. Tiếp nhận hồ sơ chưa đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định hoặc không hướng dẫn cụ thể, đầy đủ bằng phiếu hướng dẫn để tổ chức, công dân biết, bổ sung hồ sơ dẫn đến việc tổ chức, công dân phải đi lại từ 03 lần trở lên để bổ sung hồ sơ.

4. Tiếp nhận hồ sơ đã có đủ thành phần hồ sơ theo quy định nhưng không viết phiếu biên nhận hồ sơ đối với các hồ sơ có thời hạn giải quyết từ 02 ngày làm việc trở lên.

5. Từ chối tiếp nhận hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương mình trong trường hợp hồ sơ đã có đủ thành phần hồ sơ theo quy định; trừ trường hợp có văn bản quy định khác của cơ quan có thẩm quyền.

6. Yêu cầu tổ chức, công dân nộp các loại giấy tờ, tài liệu không có trong thành phần hồ sơ theo quy định của bộ TTHC được UBND tỉnh công bố; trừ trường hợp có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

7. Hẹn ngày trả kết quả, hẹn lại ngày trả kết quả bằng lời nói, không thông qua phiếu hẹn, phiếu hướng dẫn theo quy định.

8. Hẹn ngày trả kết quả hoặc hẹn lại ngày trả kết quả cho tổ chức, công dân vượt quá thời gian quy định mà không có lý do chính đáng.

9. Chậm chuyển hồ sơ của tổ chức, công dân cho bộ phận chuyên môn xử lý, dẫn đến việc trễ hẹn trả kết quả.

10. Trì hoãn trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân đối với các hồ sơ đã nhận được kết quả giải quyết từ các phòng, ban, bộ phận chuyên môn, mà không có lý do chính đáng bằng văn bản.

11. Thu phí, lệ phí giải quyết TTHC không đúng quy định do nhầm lẫn hoặc do không cập nhật đầy đủ các quy định về thu phí, lệ phí của cấp có thẩm quyền.

Điều 5. Đối với công chức, viên chức của các phòng, ban, bộ phận chuyên môn của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và công chức cấp xã

Công chức, viên chức của các phòng, ban, bộ phận chuyên môn của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và công chức cấp xã (sau đây viết tắt là công chức, viên chức chuyên môn), được giao xử lý, giải quyết hồ sơ TTHC có một trong các hành vi dưới đây thì phải công khai xin lỗi tổ chức, công dân:

1. Bị tổ chức, công dân phản ánh về hành vi, thái độ thiếu nhã nhặn khi giao tiếp với tổ chức, công dân; hoặc thờ ơ, thiếu quan tâm tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, công việc cho tổ chức, công dân để tổ chức, công dân phải chờ đợi.

2. Từ chối giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền thực hiện của phòng, ban, bộ phận mình trong trường hợp hồ sơ đã có đủ thành phần hồ sơ theo quy định, mà không có lý do chính đáng bằng văn bản.

3. Trong quá trình xử lý hồ sơ, thông qua Bộ phận một cửa yêu cầu tổ chức, công dân bổ sung hồ sơ từ 02 lần trở lên mà không có lý do chính đáng bằng văn bản.

4. Tự nhận hồ sơ của tổ chức, công dân để giải quyết; trực tiếp gặp tổ chức, công dân để hướng dẫn bổ sung hồ sơ hoặc giao trả kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân mà không thông qua Bộ phận một cửa.

5. Yêu cầu tổ chức, công dân nộp các loại giấy tờ, tài liệu không có trong thành phần hồ sơ theo quy định của bộ TTHC được UBND tỉnh công bố; trừ trường hợp có văn bản yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

6. Để thất lạc hoặc làm hư hỏng hồ sơ, giấy tờ của tổ chức, công dân dẫn đến chậm trễ thời gian giải quyết TTHC.

7. Đến ngày hẹn trả kết quả cho tổ chức, công dân (lần hẹn đầu tiên) nhưng vẫn chưa giải quyết xong hồ sơ mà không báo cáo, tham mưu lãnh đạo cơ quan, đơn vị hoặc người có thẩm quyền ban hành văn bản thông báo lý do trễ hẹn và hẹn lại ngày trả kết quả để Bộ phận một cửa thông báo cho tổ chức, công dân.

8. Đến ngày hẹn trả kết quả cho tổ chức, công dân (lần hẹn lại ngày trả kết quả) nhưng vẫn chưa giải quyết xong hồ sơ.

9. Chậm chuyển kết quả giải quyết hồ sơ cho Bộ phận một cửa để trả kết quả cho tổ chức, công dân dẫn đến việc trễ hẹn trả kết quả.

Điều 6. Đối với người đứng đầu của cơ quan, đơn vị, địa phương

Người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương (được người đứng đầu ủy quyền, phân giao nhiệm vụ chỉ đạo, giải quyết TTHC), có một trong các hành vi dưới đây thì phải công khai xin lỗi tổ chức, công dân:

1. Chậm ký, duyệt hồ sơ do phòng, ban, bộ phận chuyên môn trình dẫn đến trễ hẹn trả kết quả cho tổ chức, công dân từ 05 ngày làm việc trở lên.

2. Đặt thêm các quy định về điều kiện và thành phần hồ sơ ngoài quy định của bộ TTHC được UBND tỉnh công bố.

3. Từ chối việc ký, duyệt hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương mình và đã có đủ điều kiện giải quyết theo quy định mà không có lý do chính đáng bằng văn bản.

4. Có cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý, vi phạm các quy định tại Điều 4, Điều 5 Quy định này phải 03 lần công khai xin lỗi tổ chức, công dân.

Mục 2 TRÁCH NHIỆM XIN LỖI

Điều 7. Xác định hành vi vi phạm

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương trực tiếp chỉ đạo việc kiểm tra, theo dõi cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị, địa phương mình, trong quá trình giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân.

Khi phát hiện hành vi vi phạm các quy định tại Điều 4, Điều 5, Điều 6 Quy định này thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải chỉ đạo thực hiện ngay việc công khai xin lỗi tổ chức, công dân.

2. Trường hợp người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương vi phạm thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải thực hiện việc công khai xin lỗi tổ chức, công dân.

Điều 8. Cơ sở để xác định hành vi vi phạm

1. Nguồn thông tin phản ánh:

a) Ý kiến phản ánh của tổ chức, công dân qua hộp thư góp ý đặt tại trụ sở cơ quan, đơn vị, địa phương hoặc qua thư phản ánh gửi đến cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Ý kiến phản ánh của tổ chức, công dân qua các số điện thoại đường dây nóng hoặc phản ánh trực tiếp với thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương.

c) Phản ánh thông qua các đợt tiếp xúc cử tri hoặc thông qua các cuộc đối thoại trực tiếp giữa chính quyền với doanh nghiệp, công dân.

d) Phòng Kiểm soát TTHC - Sở Tư pháp tiếp nhận thông tin từ các tổ chức, công dân và sau đó phản ánh đến cơ quan, đơn vị, địa phương.

đ) Phiếu thăm dò ý kiến của các tổ chức, công dân về chất lượng giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị, địa phương.

e) Các tin, bài viết phản ánh trên báo, đài và các phương tiện thông tin đại chúng khác.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin phản ánh, người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải chỉ đạo thực hiện việc kiểm tra, xác minh thông tin và chịu trách nhiệm về kết quả xác minh thông tin.

a) Nếu thông tin phản ánh chính xác thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải chỉ đạo thực hiện việc công khai xin lỗi với tổ chức, công dân.

b) Nếu thông tin phản ánh không đúng sự thật hoặc không có cơ sở để xác định hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải có văn bản thông báo lại cho các tổ chức, công dân có ý kiến phản ánh được biết.

Chương III CÁCH THỨC CÔNG KHAI XIN LỖI

Mục 1**QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC CỦA BỘ PHẬN MỘT CỬA VÀ CỦA CÁC PHÒNG, BAN, BỘ PHẬN CHUYÊN MÔN CÁC SỞ, BAN, NGÀNH, UBND CẤP HUYỆN VÀ CÔNG CHỨC CẤP XÃ****Điều 9. Công khai xin lỗi trực tiếp**

1. Công chức, viên chức vi phạm khoản 2 Điều 4 Quy định này phải thực hiện việc công khai xin lỗi trực tiếp với đại diện tổ chức, công dân tại thời điểm trả lại hồ sơ cho tổ chức, công dân.

2. Công chức, viên chức có từ một đến ba hành vi vi phạm các quy định tại Điều 4, Điều 5 Quy định này (trừ khoản 2, Điều 4) và cùng một thủ tục hành chính, đối với cùng một tổ chức, công dân thì trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ khi được người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương xác định là có vi phạm thì công chức, viên chức phải thực hiện việc xin lỗi công khai trực tiếp với đại diện tổ chức, công dân.

3. Cách thức công khai xin lỗi trực tiếp:

a) Trưởng Bộ phận một cửa phát hành thư mời đại diện tổ chức, công dân đến nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương để công chức, viên chức công khai xin lỗi trực tiếp. Nếu đại diện tổ chức, công dân không đến được trụ sở cơ quan, đơn vị, địa phương theo thư mời thì người xin lỗi phải có thư xin lỗi công khai với tổ chức, công dân theo quy định tại Điều 10, Quy định này.

b) Nếu hành vi vi phạm của công chức, viên chức được phát hiện trước thời gian hẹn trả kết quả cho tổ chức, công dân thì việc xin lỗi công khai trực tiếp được thực hiện tại thời điểm trả kết quả cho tổ chức, công dân.

c) Tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương, cá nhân công chức, viên chức xin lỗi công khai trực tiếp với đại diện tổ chức, công dân, có sự chứng kiến của Trưởng Bộ phận một cửa.

d) Lời xin lỗi phải nêu ra hành vi vi phạm; giải thích nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục (nếu có).

đ) Việc xin lỗi công khai trực tiếp phải được cập nhật vào Sổ ghi nhớ về việc xin lỗi công khai. Sổ ghi nhớ về việc xin lỗi công khai là một trong những loại hồ sơ, tài liệu của Bộ phận một cửa và được giao cho Trưởng Bộ phận một cửa quản lý và lưu giữ.

Điều 10. Xin lỗi công khai qua thư xin lỗi

1. Công chức, viên chức có trên ba hành vi vi phạm các quy định tại Điều 4, Điều 5 Quy định này (trừ khoản 2, Điều 4) và cùng một thủ tục hành chính đối với một tổ chức, công dân thì trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ khi được người

đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương xác định là có vi phạm thì công chức, viên chức phải có thư xin lỗi công khai với tổ chức, công dân.

2. Thư xin lỗi công khai phải có các nội dung như sau: họ và tên, chức vụ hoặc chức danh công tác của công chức, viên chức; hành vi vi phạm; giải thích nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục.

Thư xin lỗi phải có xác nhận của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, địa phương và được lập thành 02 bản, 01 bản gửi cho tổ chức, công dân, 01 bản niêm yết tại Bộ phận một cửa trong thời hạn 05 ngày làm việc, sau đó lưu giữ tại Bộ phận một cửa. Thư xin lỗi là một trong những loại hồ sơ, tài liệu của Bộ phận một cửa và được giao cho Trưởng Bộ phận một cửa quản lý và lưu giữ.

Điều 11. Giới hạn về số lần thực hiện xin lỗi

1. Trong niên độ công tác (từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 12 hàng năm), công chức, viên chức đã thực hiện việc công khai xin lỗi trực tiếp hoặc đã có thư xin lỗi tổ chức, công dân theo quy định tại Điều 9, Điều 10 Quy định này, nếu vi phạm lần thứ hai trong cùng một thủ tục hành chính đối với cùng một tổ chức, công dân thì phải bị xem xét kỷ luật và chuyển đổi vị trí công tác khác.

2. Trong niên độ công tác (từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 12 hàng năm), công chức, viên chức chỉ thực hiện việc xin lỗi công khai trực tiếp hoặc có thư xin lỗi tổ chức, công dân không quá 3 lần. Nếu để xảy ra lần thứ tư vi phạm thì công chức, viên chức đó phải bị xem xét kỷ luật và chuyển đổi vị trí công tác khác; đồng thời, cá nhân công chức, viên chức đó phải công khai xin lỗi trên các phương tiện thông tin đại chúng, gồm: Đài phát thanh của xã, phường, thị trấn đối với công chức cấp xã; Đài truyền thanh cấp huyện đối với công chức, viên chức cấp huyện; Đài phát thanh và truyền hình tỉnh hoặc Báo Phú Yên đối với công chức, viên chức cấp tỉnh.

Mục 2

QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU VÀ CẤP PHÓ CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU ĐƯỢC NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU ỦY QUYỀN, PHÂN GIAO NHIỆM VỤ CHỈ ĐẠO, GIẢI QUYẾT HỒ SƠ TTTC

Điều 12. Cử đại diện cơ quan, đơn vị, địa phương xin lỗi công khai

Người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu vi phạm khoản 1, 4 Điều 6, Quy định này thì trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ khi phát hiện có vi phạm, phải cử người có trách nhiệm làm đại diện cơ quan, đơn vị, địa phương công khai xin lỗi trực tiếp với đại diện tổ chức, công dân hoặc có thư xin lỗi gửi đến tổ chức, công dân.

Điều 13. Cá nhân người đứng đầu xin lỗi công khai

Người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu vi phạm khoản 2, 3 Điều 6 Quy định này thì thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ khi phát hiện có vi phạm, cá nhân người đó phải thực hiện xin lỗi công khai trực tiếp với đại diện tổ chức, công dân hoặc có thư xin lỗi công khai gửi đến tổ chức, công dân.

Điều 14. Cách thức công khai xin lỗi

1. Cách thức công khai xin lỗi trực tiếp

a) Trưởng Bộ phận một cửa phát hành thư mời hoặc trực tiếp mời đại diện tổ chức, công dân đến nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương để cán bộ, công chức xin lỗi. Nếu đại diện tổ chức, công dân không đến được trụ sở cơ quan, đơn vị, địa phương theo thư mời thì người xin lỗi phải có thư xin lỗi công khai với tổ chức, công dân theo quy định tại khoản 2, Điều này.

b) Tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương, người xin lỗi trực tiếp xin lỗi đại diện tổ chức, công dân.

c) Lời xin lỗi phải nêu ra hành vi vi phạm; giải thích nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục (nếu có).

đ) Việc xin lỗi công khai trực tiếp phải được cập nhật vào Sổ ghi nhớ về việc xin lỗi công khai của Bộ phận một cửa.

2. Cách thức thư công khai xin lỗi:

a) Đối với các trường hợp vi phạm khoản 1, 4 Điều 6, Quy định này thì thư xin lỗi phải có các nội dung như sau: tên, địa chỉ của cơ quan, đơn vị, địa phương; họ và tên, chức vụ của người đại diện; hành vi vi phạm; giải thích nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục; người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương làm đại diện để ký thư xin lỗi và đóng dấu của cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Đối với các trường hợp vi phạm khoản 2, 3 Điều 6, Quy định này thì thư xin lỗi phải có các nội dung như sau: họ và tên, chức vụ của người xin lỗi; hành vi vi phạm; giải thích nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục; có xác nhận của cơ quan, đơn vị, địa phương.

c) Thư xin lỗi được lập thành 02 bản, 01 bản gửi cho tổ chức, công dân, 01 bản niêm yết tại Bộ phận một cửa trong thời hạn 05 ngày làm việc, sau đó lưu giữ tại Bộ phận một cửa.

Điều 15. Giới hạn số lần xin lỗi

1. Trong niên độ công tác (từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 12 hàng năm), người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải bị xem xét kỷ luật nếu để xảy ra quá 3 lần phải cử đại diện cơ quan, đơn vị, địa phương công khai xin lỗi trực tiếp với đại diện tổ chức, công dân hoặc có thư xin lỗi gửi đến tổ chức, công dân theo quy định tại Điều 12 Quy định này.

2. Trong niên độ công tác (từ ngày 01 tháng 01 đến ngày 31 tháng 12 hàng năm), cá nhân người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương hoặc cấp phó của người đứng đầu có quá 3 lần thực hiện việc công khai xin lỗi trực tiếp hoặc có thư xin lỗi tổ chức, công dân theo quy định tại Điều 13 Quy định này thì phải bị xem xét kỷ luật; đồng thời, cá nhân cán bộ, công chức đó phải công khai xin lỗi trên các phương tiện thông tin đại chúng, gồm: Đài phát thanh của xã, phường, thị trấn đối với cán bộ cấp xã; Đài truyền thanh cấp huyện đối với cán bộ, công chức cấp huyện; Đài phát thanh và truyền hình tỉnh hoặc Báo Phú Yên đối với công chức cấp tỉnh.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm triển khai thực hiện

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp huyện và Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm:

a) Phổ biến, quán triệt Quy định này đến cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị, địa phương để thực hiện; thường xuyên kiểm tra, theo dõi, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nghiêm túc Quy định này.

b) Chỉ đạo niêm yết công khai Quy định này tại nơi làm việc của Bộ phận một cửa và nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương.

c) Chỉ đạo thực hiện việc thường xuyên kiểm tra hòm thư góp ý và tổ chức kiểm tra ngay các phản ánh của các tổ chức, công dân để kịp thời phát hiện, xử lý các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý theo đúng Quy định này.

d) Bổ sung nội dung Quy định này vào Quy chế làm việc và Quy chế thi đua, khen thưởng của cơ quan, đơn vị, địa phương.

đ) Kiên quyết xử lý nghiêm khắc đối với các cán bộ, công chức, viên chức vi phạm Quy định này, đảm bảo tính giáo dục và ngăn chặn triệt để tình trạng gây khó khăn, phiền hà và chậm trễ trong giải quyết hồ sơ TTHC cho tổ chức, công dân. Quản lý, theo dõi chặt chẽ các trường hợp vi phạm Quy định này về biện pháp khắc phục các lỗi đã vi phạm và xem đây là cơ sở để nhận xét, đánh giá, xếp loại cán bộ, công chức, viên chức hàng năm theo quy định.

e) Định kỳ hàng quý, báo cáo tình hình và kết quả xử lý các hành vi vi phạm về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Nội vụ để tổng hợp).

2. Giao Sở Nội vụ đưa nội dung kiểm tra việc thực hiện Quy định này vào Kế hoạch kiểm tra công tác cải cách hành chính và thanh tra công vụ hàng năm đối

với các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; tăng cường giám sát, kiểm tra để phát hiện và xử lý kịp thời các trường hợp vi phạm.

3. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị, địa phương phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật về trách nhiệm của người đứng đầu nếu thanh tra công vụ phát hiện cơ quan, đơn vị, địa phương để xảy ra tình trạng bao che các hành vi vi phạm hoặc thực hiện không nghiêm túc Quy định này.

Điều 17. Điều khoản thi hành

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh chịu trách nhiệm thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy định này nếu có phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo, đề xuất UBND tỉnh (thông qua Sở Nội vụ) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Đình Cự